



جامعة ميدأوشن Midocean University

كلية الإدارة College of Management

تخصص إدارة المشاريع Project Management Department of

أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض

The Impact of Emotional Intelligence on Work Management at the Riyadh Mental Health Hospital

إعداد الطالبان *Prepared by*

محمد عبدالله الزيدان Mohammed Abdullah Alzaydan

عبدالله صالح الحسين Abdullah Saleh Alhussain

إشراف

د. الفايصل عبدالحميد محمد حسن Dr. Alfaisal Abdulhameed Muhammed Hasan

د. وليد عبدالجواد سليمان صديق Dr. Waleed Abduljawad Sulaiman Siddiq

الإهداء

إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معيرة عن مكنون ذواتهن الأمهات الأعزاء.

إلى من علمونا النجاح والصبر الأباء الأعزاء.

إلى من كانوا يضيئون لنا الطريق ويساندوننا في الحياة أسرنا وإخوتنا وأصدقائنا.

إلى كل من أزرنا وقدم لنا المساعدة

نهدي هذا الجهد راجين من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
و	المستخلص Abstract
1	الفصل الأول: مدخل الدراسة
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أسئلة الدراسة
4	المنهجية وطرق البحث
4	مجالات الدراسة
5	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
6	المبحث الأول- الإطار النظري
6	أولاً- مفهوم الذكاء العاطفي
6	ثانياً- أهمية الذكاء العاطفي
8	ثالثاً- إدارة العمل
8	رابعاً- خصائص القيادة
9	خامساً- أنماط القيادة
12	سادساً- المنطلقات النظرية للدراسة
15	المبحث الثاني - الدراسات السابقة
17	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية
18	أداة الدراسة

18	ثبات أداة الدراسة
19	طرق المعالجة الإحصائية للبيانات
21	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها
22	أولاً- البيانات الأولية
28	ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة
36	الملخص
37	التوصيات
39	قائمة المراجع والمصادر
41	الملاحق
41	Summary
43	الغلاف باللغة الإنجليزية
44	الاستبيان

قائمة الجداول

رقم	الموضوع	الصفحة
1	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	19
2	تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي	20
3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	22
4	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	23
5	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	24
6	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	25
7	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة	26
8	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	27
9	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض	28
10	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض	31
11	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل	34
12	اختبار (ف) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض والتي تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة)	35

قائمة الأشكال

رقم	موضوع الشكل	الصفحة
1	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	22
2	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	23
3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	24
4	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	25
5	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة	26
6	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	27

المستخلص Abstract

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، والتعرف على واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، وتحديد مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

وتمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟

وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، وبلغت عينة الدراسة (57) شخص موزعين ما بين (طبيب، وأخصائي غير طبيب، وفني، وإداري، ووظائف أخرى)، وتم استخدام أداة الاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

- موافقة أفراد العينة على واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض بدرجة (موافق) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين واقع ومستوى الذكاء العاطفي (الاهتمام بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ، والقدرة على بناء علاقة طيبة مع الآخرين، والتعاطف مع مشكلات الآخرين بشكل فعال).

- موافقة أفراد العينة على واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض بدرجة (موافق) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين مستوى وواقع فعالية القيادة الإدارية (أن الإدارة تحدد للمرؤوسين بوضوح أن هدفها هو إرضاء المستفيدين، وأنها تشجعهم على اكتساب مهارات جديدة باستمرار، وأن العمل يتم بناءً على المؤشرات اللازمة لتحديد درجة نجاح العمليات داخل الإدارة، كما يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي).

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها ما يلي:

- تعزيز التدريب على مهارات الذكاء العاطفي: وذلك من خلال تطوير برامج تدريبية مُخصصة للموظفين تستهدف تعزيز مهارات الذكاء العاطفي (فهم الذات، وإدارة العلاقات، والتعاطف مع الآخرين)، حيث يمكن أن تُعزز هذه المهارات التفاعل الإيجابي بين الزملاء وتعزيز الرضا الوظيفي.

- إدماج مهارات الذكاء العاطفي في عملية التوظيف، ويمكن ذلك بتضمين معايير تقييم الذكاء العاطفي في عمليات التوظيف واختيار المرشحين، حيث يمكن لهذه الخطوة ضمان اختيار الموظفين الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي المناسبة لبيئة العمل في المستشفى.

الفصل الأول: مدخل الدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أسئلة الدراسة.
- المنهجية وطرق البحث.
- مجالات الدراسة.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

المقدمة:

تتسابق منظمات اليوم في أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها، لا سيما في ظل التنافس الشديد على الموارد المالية والبشرية، وفي ظل البيئة المتغيرة والمتقلبة، حيث تتشكل جزء كبير من الفاعلية في قدرات وطاقات الإدارة والعاملين في المنظمات رغم اختلافهم، والذين بدورهم يشكلون مستقبل المنظمات ومستقبلهم الشخصي ببذل المزيد من الجهد والعمل لتحقيق الأهداف ومع ذلك تحرص الإدارة في سعيها لزيادة الفاعلية التنظيمية للمنظمة على توجيه وحفز وتطوير سلوك العاملين لتتوافق مع ما يتمتعون به من ذكاء وقدرات خاصة وهو ما يعرف بأهداف المنظمة.

ويعد الذكاء العاطفي أحد أهم الأساليب التي تعمل على تنظيم العلاقات بين العاملين داخل التنظيم، فمهاره الذكاء العاطفي من المهارات الواجب توافرها لدى جميع الأفراد داخل المنظمة، لما توفره من دعم ومساعدة للعاملين لتأدية عملهم بصورة جيدة، فمن يمتلك أساليب الذكاء العاطفي ستكون له القدرة على تأدية أعماله بصورة جيدة ومنظمة. (القرشي، 2021م، ص 25).

ومن خلال الدراسات اتضح أن هناك العديد من الأساليب والمهارات، ومنها مهارات الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات الدافعية، المهارات الاجتماعية والتعاطف، وهي الأساليب التي ستركز عليها الدراسة الحالية. كما تعتبر منظومة القيادة لأي منظمة من أهم المتغيرات التي تحكم المنظمة وتحكم حركتها، وهي الأساس الذي يوفر للمنظمة أهم شروط توحدها وتوازنها، وأن التحدي الحقيقي الذي تواجهه جميع المنظمات هو القدرة على أن توفر قيادة إدارية تتميز بالتكامل والفعالية. (الشهودي، 2014م، ص 2).

ولقياس فاعلية القيادة الإدارية لابد من تحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة، والتوجيه وفق رؤية محددة والتحفيز نحو العمل والتأثير بالآخرين وتطويرهم وتمكينهم، وحل النزاعات بينهم، واتخاذ قرارات موضوعية، وكذلك بناء فرق العمل. وفي ضوء ما سبق جاء اهتمام الدراسة الحالية بالتعرف على أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.

مشكلة الدراسة:

تُعَدُّ القيادة الإدارية في أي منظمة ركن أساسي لتحسين وتطوير الأداء المهني وتطوير العنصر البشري وتحفيزه والتفاعل مع احتياجاته وتوجيهه مما يدفع لتحقيق الأهداف التنظيمية والشعور بالولاء والانتماء، خصوصاً في ظل التطور السريع في هذا العصر، والبحث الحالي يهدف إلى التحقق من وجود علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وإدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، لذا ينبغي التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي ومكوناته، وأبعاده وتأثيره وعناصره المتضمنة التحكم في الانفعالات والدافعية والمهارات الاجتماعية والتعاطف، ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟

أهمية الدراسة:

أولاً- الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية يعتبر الذكاء العاطفي من الموضوعات الحديثة نسبياً خاصة في البيئة العربية والدراسات لاتزال قليلة ومتواضعة فيه، وتسعى الدراسة الحالية إلى توضيح مدى تأثير الذكاء العاطفي بأبعاده على إدارة العمل الفعالة مما يؤدي إلى الاهتمام بالجانب الإنساني العاطفي للقائد بصورة عامة وفي إدارة المستشفيات النفسية على وجه الخصوص. إضافة إلى أن الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي ومستوى فعالية إدارة العمل لدى مستشفى الصحة النفسية بالرياض يوضح بصورة أدق العلاقة بين متغيرات الدراسة ويكون مدخلاً للدراسات المستقبلية التي تثرى هذا الجانب وتضيف إلى أدبيات الإدارة العربية.

ثانياً- الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية تفيد الدراسة المسؤولين في وزارة الصحة عن أهمية تعزيز الذكاء العاطفي لدى القيادات الإدارية وجدوى العمل على إعداد برامج تدريبية تهتم ببناء وتنمية الذكاء العاطفي لدى قائدي وقائدات المستشفيات، مع إمكانية الاستفادة من النتائج والتوصيات في رفع جودة وفعالية القيادة الإدارية في المؤسسات الصحية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.
2. التعرف على واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.
3. تحديد مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل.
4. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟
2. ما واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟
3. ما مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل؟
4. ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة)؟

المنهجية وطرق البحث:

- 1- إعداد إطار نظري لمفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده والنظريات المفسرة له.
- 2- إعداد دراسة ميدانية لأثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.
- 3- توضيح دور الذكاء العاطفي في الارتقاء بدور إدارة العمل ورضا العاملين مما سيحقق جودة الخدمة المقدمة بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.

مجالات الدراسة:

المجال البشري: العاملين بمستشفى الصحة النفسية بالرياض من المديرين والموظفين.

المجال المكاني: منطقة الرياض.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول- الإطار النظري.

أولاً- مفهوم الذكاء العاطفي.

ثانياً- أهمية الذكاء العاطفي.

ثالثاً- إدارة العمل.

رابعاً- خصائص القيادة.

خامساً- أنماط القيادة.

سادساً- المنطلقات النظرية للدراسة.

المبحث الثاني - الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول- الإطار النظري:

أولاً- مفهوم الذكاء العاطفي:

اقتصر مفهوم الذكاء لدى العديد من الباحثين والعامّة لفترة طويلة من الزمن على المجال المعرفي الذي يشير إلى مجموعة من القدرات المعرفية كالتفكير المجرد والاستدلال والذاكرة غير أن النظرة الحديثة لمشاعر الإنسان وعواطفه تعترف بأهمية هذه القدرات المتزايدة في حياة الإنسان وبأنها ليست عمليات منفصلة عن عملية تفكيره ودافعيته بل هي عمليات متداخلة مكملّة لبعضها بعضاً. (جراد، 2013م، ص 9).

فالعقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق بقيادة الحياة، حيث إن العاطفة تغذي وتزود عمليات التحصيل بالمعلومات بينما يعمل العقل على تنقية مدخلات العاطفة وأحياناً يعترض عليها. فالمشاعر ضرورية للتفكير والتفكير مهم للمشاعر ولكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن يسود الموقف العاطفة وليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانباً بقدر ما هي محاولة إيجاد أو خلق توازن بين التفكير العقلاني والعاطفة.

والذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين وتطوير العلاقات الإيجابية للفرد والآخرين التي تحقق النجاح في شتى مجالات حياتهم.

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه: مجموعة من القدرات والمهارات التي تمكن الفرد من الوعي بمشاعره الذاتية ومشاعر الآخرين، وضبط تلك المشاعر وتوجيهها بحيث يكون هذا الفرد قادراً على التأثير في الآخرين وبناء علاقات اجتماعية معهم وتحقيق النجاح في حياته الشخصية والمهنية.

ثانياً- أهمية الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث وله تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان وتأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين القلب والعقل وهناك تعاون بينهما لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم فالشخص الذي يعاني من

اضطراب عاطفي أو عدم اتزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه وإن كان على مستوى عال من التحكم بانفعالاته. (جراد، 2013م، ص 9).

أما الشخص الذكي عاطفياً يستطيع أن يجعل مشاعره تعمل من أجل مصلحته وذلك في ترشيد سلوكه العام وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه في الحياة سواء كان ذلك في البيت أو العمل أو المجتمع أو في الحياة بصورة عامة.

وتشير الدراسات في مجال الذكاء العاطفي إلى أنه يرتبط إيجابياً بالرضا عن الحياة ويرتبط بجودة العلاقات الاجتماعية للفرد وحجمها ومرتبطة بالعلاقات الإيجابية مع الأصدقاء، والأفراد الأكثر ذكاءً عاطفياً أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي والمخالطة الاجتماعية وهم أفضل في جانب الصحة النفسية والبدنية وأكثر اهتماماً بمظهرهم الخارجي وأكثر استعداداً لطلب المساعدة المهنية وغير المهنية للمشكلات الشخصية العاطفية وهم أكثر تفوقاً من الناحية الأكاديمية وأكثر نجاحاً في حياتهم المهنية وأعلى أداءً وظيفياً.

كما أنهم قادرون على استيعاب قدر عال من الضغط وفضلاً عن ذلك فإن ذوي الذكاء العاطفي يتمتعون بخصال التعاطف والرحمة والعناية بالآخرين والانضباط الذاتي والتفاؤل والمرونة والقدرة على حل المشكلات والقدرة على قراءة مشاعرهم وعواطف الآخرين والحفاظ على علاقات مرضية معهم. (عبدالإله، 2006م، ص).

وتظهر أهمية الذكاء العاطفي في الحياة الأسرية حيث تتعرض الأسرة المعاصرة لضغوط كثيرة من جوانب عديدة فمن جهة ارتفعت معدلات الطلاق والمشكلات الزوجية بالإضافة إلى الضغوط المادية التي ينتج عنها معظم الأحيان غياب الوالدين عن المنزل (وانخفاض عدد ساعات اللقاء) لذلك كان لا بد للوالدين والأبناء امتلاك مهارات عاطفية واجتماعية تساعدهم في فهم ردود أفعال أبنائهم الانفعالية تجاه الظروف الجديدة والتكيف مع الضغوط النفسية والمادية.

ومما سبق يمكن القول أن للذكاء العاطفي دوراً كبيراً في حياة الفرد الشخصية والأسرية والمهنية فامتلاك الفرد للذكاء العاطفي يمكنه من حل المشكلات التي قد يواجهها سواء في البيت مع (الوالدين الأبناء الزوج) أو في العمل مع (الزملاء والمدراء)، كما يمكنه من تحقيق التقدم والنجاح في المهنة وإقامة علاقات إيجابية مع الآخرين وكل ذلك يضمن له الاستقرار النفسي والتوافق السليم مع المحيط الخارجي. (جراد، 2013م، ص 46).

ثالثاً- إدارة العمل:

تستمد القيادة الإدارية أهميتها من العنصر البشري الذي أصبح محور الاهتمام في المنظمة وأهم مورد من مواردها، ولكون الفرد يتميز بسلوك من الصعب التحكم فيه والسيطرة عليه، تظهر الحاجة إلى الأخذ بعين الاعتبار في المنظمات، إلى الشخص الذي يستطيع قيادة المنظمة والسير بها نحو تحقيق الأهداف المرسومة وذلك مع الاعتبار للجوانب الإنسانية، ويمكن ذكر أهمية القيادة وإدارة العمل فيما يلي: (طافر، 2019م، ص 34).

- أنها حلقة وصل بين العاملين وبين خطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية.
- السيطرة على مشكلات العمل وحلها وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء.
- تنمية وتدريب ورعاية الأفراد باعتبارهم أهم مورد في المؤسسة.
- مواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المؤسسة لتسهيل لها تحقيق أهدافها.
- تحقيق التفاعل الاجتماعي وتنمية روح الفريق مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية ومن ثم زيادة الإنتاجية.
- تساهم القيادة في رسم استراتيجيات المنظمة.
- تساهم القيادة في خلق بيئة عمل خالية من الصراعات عن طريق خلق علاقة إيجابية مع جميع العاملين.
- تستخدم سلوكيات القائد كحافز لدفع وتشجيع العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- تساعد على تنظيم السلوك الجماعي وتنسيقه وتوجيهه وسير العمل بسهولة وضمان عملية الاتصال بين كل أعضاء الجماعة.
- كون السلوك القيادي يؤثر بدرجة كبيرة في الكفاءات التنظيمية للمؤسسات ككل من خلال تأثيره على رضا الأفراد واتجاهاتهم النفسية ومن خلال التأثير في سلوكهم وأدائهم كماً ونوعاً.

رابعاً- خصائص القيادة:

لإدارة العمل والقيادة الفعالة عدد من الخصائص التي تتميز بها، ويمكن استعراض أهمها في الآتي: (طافر، 2019م، ص 35).

- الكفاءة والموضوعية المتمثلة في معرفة القائد بمجال عمله وامتلاك الخبرات والمعارف الاختصاصية اللازمة مع القدرة على التنفيذ.
- القدرة على التنسيق من خلال معرفة الناس لامتلاك مواقف إيجابية اتجاه مبدأ التقدير وفق الأداء انطلاقاً من مجموع الخبرات الأساسية وغير الاختصاصية.

- القدرة على تحفيز الأداء وذلك باستخدام المحفزات المادية والمعنوية.
- القدرة على التميز من خلال تحقيق المتطلبات الضرورية وممارسة التعقيم الصحيح للعمليات المعقدة.

خامساً- أنماط القيادة:

تصنف القيادة إلى عدة أنماط، ومن بينها:

1- النمط الأوتوقراطي:

القيادة الأوتوقراطية هي القيادة التي يمتلك فيها القائد سلوكاً تسلطياً ويتخذ من خلاله القرارات دون مشاركة الآخرين، ولو بإبداء الرأي. فالقائد هو الذي يحدد أساليب العمل ويحدد أوجه نشاط المنظمة، ويعتبر القائد هنا أقرب للرئيس لأنه يتحكم في المرؤوسين بغير إرادتهم، ويعتبر مركز اتخاذ القرارات ولا يعطي اهتماماً كبيراً لأراء غيره من المرؤوسين، ويعتقد أنه من حقه أن يتحكم في أتباعه بسبب أنه يمتلك امتيازات عليهم. والقائد الأوتوقراطي يتصف غالباً بالصرامة والإيجابية والموضوعية، وقد أطلق بعض العلماء على القيادة الأوتوقراطية اسم القيادة السلبية لأنها تقوم على التحذير السلبي القائم على التهديد والعقاب، والقائد هنا يركز اهتمامه على الإنتاج وإهمال العلاقات الإنسانية. ويقوم هذا النمط من القيادة على مبادئ أساسية وهي: (عياصرة وأحمد، 2007م، ص 153).

- اتخاذ المركزية المطلقة كمبدأ أساسي في العمل داخل المنظمة.
- عدم تفويض السلطة مهما كانت بساطتها والعمل باستمرار على توسيع سلطاته وصلاحياته.
- الاهتمام والتركيز على العمل دون الاهتمام بالآخرين.
- الانفراد بصنع القرارات وتطبيقها دون الأخذ بعين الاعتبار الآخرين.
- بناء علاقات التنظيم على أساس شخصي فقط وعدم ممارسة سلطة الجزاء ثواباً أو عقاباً.
- اتخاذ السلطة الرسمية كأداة لفرض القوانين ومنح العقوبات والضغط على العاملين.
- ويرى العديد من المفكرين أن للقيادة الأوتوقراطية ثلاثة أشكال رئيسية، وهي القيادة الأوتوقراطية السلطوية، القيادة الأوتوقراطية الخيرة، القيادة الأوتوقراطية اللبقة.
- أ- القيادة الأوتوقراطية السلطوية:

يؤكد هذا الشكل على فكرة السيطرة واستخدام القوة والاستبدادية والتحكم في المرؤوسين واستعمال التهديد والتخويف مستغلاً بذلك سلطته ومركزه أو قوة شخصيته للتوصل إلى أهدافه.

ب - القيادة الأوتوقراطية الخيرة:

يحاول القائد في هذا النمط استخدام أسلوب إيجابي كالمده والإطراء وأيضاً العقاب الخفيف وهذا كي يضمن ولاء مرؤوسيه في تنفيذ قراراته لأنه يدرك أن الكسب عن طريق الإقناع لا عن طريق التهديد. فهو يخلق بكفاءة ومهارة المناخ الذي يساعده على التقليل من احتمال ظهور سلوك عدواني ضده إلى أقصى حد ممكن ويرفع من مستوى ولاء المرؤوسين وطاعتهم لقيادته. (السكرانة، 2010م، ص 149).

ج - القيادة الأوتوقراطية اللبقة:

القائد الأوتوقراطي هنا هو الذي يجعل المرؤوسين يعتقدون أنهم اشتركوا في صنع القرارات في حين أنه اتخذها بمفرده، فهو يعتقد أن مشاركة المرؤوسين له في أداء مهامه غير عملي وغير مجدي. ويعتبر هذا النمط أقل درجات السلوك الأوتوقراطي تطرفاً في استبداديته وأكثر اقتراباً من السلوك الديمقراطي من حيث إعطائه نوعاً من الحرية للمرؤوسين.

2- النمط الديمقراطي:

تعرف القيادة الديمقراطية بأنها عملية اجتماعية فيها تحكم الجماعة نفسها بنفسها، وفيما يمثل الأعضاء تمثيلاً متساوياً في اتخاذ القرارات واشتراكهم فيها، والاعتراف ببعض القيم الأساسية كالتعاون والمناقشة الجماعية. فنجد القائد الإداري الديمقراطي هنا يشجع الأفراد على المنافسة والتعاون ويشاركهم الرأي والأعمال وفسح المجال لهم للإبداع والتطوير وتقدير جهودهم، كما يمنح لهم السلطات في وضع الأهداف والتخطيط والتنفيذ ويقوم بتوزيع المسؤوليات فيما بينهم، وأكثر ما يميز القائد الديمقراطي هنا هو ابتعاده عن أساليب التهديد والعقاب، بل يحاول بناء علاقات إنسانية وإشباع الحاجات الممكنة للعاملين. ويرى الكثيرون أن هذه القيادة هي الأفضل لأنها تعتمد على المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض السلطة وتكون فعالة في حالة مجموعات العمل المحفزة. وعليه فالقيادة الديمقراطية تعتمد أساساً على ثلاثة ركائز أساسية هي: العلاقات الإنسانية، تفويض السلطة، المشاركة وهي كالتالي: (كنعان، 2007م، ص 184).

أ- العلاقات الإنسانية بين القائد والمرؤوسين:

يسعى القائد الديمقراطي للعمل على تحقيق الاندماج بين المرؤوسين والمؤسسة ومحاولة تفهم صور التعارض بين مصالحهم ومصالح المؤسسة والعمل على التوفيق بينهما، وأخيراً إشباع حاجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية. ولتحقيق هذه العلاقات ونجاحها لابد من التآلف والاندماج بين العاملين مشكلين فريق عمل له أهداف مشتركة يسعى إلى تحقيقها كل من القائد والتابعين في إطار أهداف المؤسسة.

ب - المشاركة:

أي مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات وهذا من شأنه أن يشجعهم على تكوين العلاقات الشخصية ويحقق التفاهم بين أفراد الجماعة، كما يحاول كسب ودّهم وتعاونهم، ويعمل على إتاحة الفرصة لمرؤوسيه لمناقشته عن طريق الاجتماعات واللقاءات الرسمية وغير الرسمية مما تساعد تلك المشاركة على تحقيق الثقة المتبادلة. فإشراك المرؤوسين في صنع القرار يزيد من مسؤوليتهم وتحفيزهم على بذل جهد لتحقيق أعلى مستوى من الإنتاج.

ج- تفويض السلطة:

وهو تشجيع ومساعدة الأفراد والجماعات لصنع القرارات التي تؤثر على بنية عملهم ويحقق التفويض بعضاً من المزايا وهي: (طافر، 2019م، ص 43).

- تخفيف العبء على صاحب السلطة حتى لا يستغرق وقته وجهوده في مشكلات صغيرة.
- السرعة في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الإدارية.
- إخراج الطاقات الإبداعية الكامنة لدى المرؤوسين.
- تنمية قدرات المرؤوسين وإتاحة الفرصة في تقديم خبراتهم واقتراحاتهم من خلال إشراكهم في صنع القرار.
- رفع الروح المعنوية وزيادة الثقة المتبادلة بين القائد ومرؤوسيه وزيادة المسؤولية لتحقيق أفضل النتائج.

3- النمط الحر أو الفوضوي:

ويطلق عليه أيضاً اسم القيادة التراسلية أو المتساهلة، وفي ظل هذا الأسلوب نجده يتصف بترك حرية واسعة للمرؤوسين في تحديد الأهداف واختيار طرق العمل وتنفيذ المهمات وإتباع الإجراءات التي يراها العاملون ملائمة لإنجاز العمل وإصدار القرارات، ولا يتدخل القائد المعين رسمياً في ذلك، وأن القائد غير مندمج مع أعضاء الجماعة، وبالتالي لا يتم الاتفاق على أهداف محددة، والأفراد هنا غير قادرين على تحقيق الأهداف بدون قائد

كما يرى هذا الأسلوب أن القائد يسمح للأعضاء بحرية التصرف لمعاونيه، فهم من يحددون الأهداف وهم من يختارون طرق الوصول إليها. ومن أهم صفات القائد في هذا النمط: (طافر، 2019م، ص 44).

- ضعف الشخصية والتذبذب في اتخاذ القرارات.
- عدم الاهتمام بالمواظبة على العمل نتيجة التسبب والفوضى التي تسود المنظمة.
- قلة توجيه العاملين وأحياناً التهرب من إبداء الآراء والملاحظات حول العديد من الأمور والموضوعات التي تعرض عليه.

- تفويض السلطة لمرؤوسيه على أوسع نطاق.
- ترك الحرية للمرؤوسين في تحديد أهدافهم.
- اتباع القائد لسياسة الباب المفتوح في الاتصالات.

سادساً- المنطلقات النظرية للدراسة:

عادة ما يتطلب العمل اليومي في منظمات الأعمال تفاعلات اجتماعية بين الموظفين أنفسهم وبين الموظفين ومديرهم مما يتطلب من المديرين ضرورة التعامل وإدارة عواطفهم ومشاعرهم نحو تلك التفاعلات، حيث تدرك المشاعر على أنها نقطة مركزية لخبرات الأفراد في أماكن العمل، كما أنها من أهم العوامل التي تساعد على التنبؤ بالأداء. وتتعدد تعريفات المشاعر والعواطف في العمل في الأدبيات وهذه التعددية تشمل أفكار المشاعر-تغير مستويات التحكم في السلوكيات والأفكار-تقييم الخبرات والتعبيرات النفسية، من ذلك يمكن النظر إلى العاطفة كصفة شخصية أو حالة عقلية أو كلاهما، فالحالة العاطفية للفرد قد تتأثر بصفاته الشخصية أو تصرفاته العاطفية، كما تتأثر أيضاً بالتفاعلات المتغيرة مع البيئة الاجتماعية والمادية المحيطة بها. (الجعيدي، 2017م، ص 49).

ويتعرض الأفراد في المنظمات إلى مجموعة من الأحداث العاطفية، مثل: حوادث العمل، تعطل الآلات، الصراعات بين الموظفين، وتأخير في تسوية الطلبات. وهذه كلها أحداث يمكن أن تزيد من مستوى ضغوط العمل، فتحت هذه الظروف المحيطة قد يستخدم المديرون الذكاء العاطفي وبعض التكتيكات التنظيمية لتمكينهم من السيطرة على عواطفهم اتجاه تلك الأحداث. كما أن المديرين يمكن أن يستخدموا أساليب الذكاء العاطفي لكي تساعد في التعبير على العواطف الصحيحة للأفراد الذين يخصهم ذلك الحادث.

ولقد وضحت الدراسات السابقة أن العواطف تمثل جزءاً من العمليات المنطقية التي تحفز الأفراد للتصرف واتخاذ سلوكيات معينة، لذلك فإنه يمكن للمديرين الذين يرغبون في رؤية سلوك ما مشاهد من قبل الموظفين، أن يقدروا كيفية التعبير عن مشاعرهم وأن يقودوا تحقيق الأهداف من خلال الذكاء العاطفي. فعندما تكون المواقف أو الأحداث صعبة يحتاج الأفراد للمزيد من الثقة في مديريهم، كما أن الأفراد قد لا يشعرون بالثقة إذا ما عبّر المديرون عن عواطف الخوف والقلق أو أي عواطف أخرى متعلقة بضعف الثقة الذاتية. وحتى في المواقف الإيجابية يحتاج المديرون لأن يعبروا عن الحماس والرفع من دوافع الأفراد لتحقيق استخدام كامل لقدراتهم.

ولقد اكتسب موضوع الذكاء العاطفي حديثاً كثيراً من الاهتمام في عدد من المجالات ذات العلاقة بعلوم إدارة الأعمال، مثل: السلوك التنظيمي، إدارة الموارد البشرية، دراسات المنظمة. وانبثق هذا الاهتمام من الباحثين الداعمين لتطبيقه ودراسته نظرياً وعملياً. وعلى الرغم من وجود العديد من التعريفات للذكاء العاطفي مع اختلاف استخداماته بشكل كبير، إلا أنه يمكن تأصيله نظرياً كمجموعة من القابليات الشفوية وغير الشفوية التي تمكن الأشخاص من تكوين مشاعرهم الذاتية والتعرف عليها والتعبير عنها وفهمها وتقييمها، إلى جانب مشاعر الآخرين؛ سعياً إلى قيادة التفكير والتصرفات؛ والذي يتوافق وما تطلبه بيئة العمل وضغوطاتها. ومن أهم الأطر التي قدمت تفسيرات لظاهرة الذكاء العاطفي ما يلي: (الجعدي، 2017م، ص 50).

1. نموذج العمل العاطفي:

يعرف العمل العاطفي بأنه إدارة المشاعر لخلق وتكوين عرض معلن وملاحظ من خلال إشارات الوجه والجسد. كما يشير إلى التحكم في المشاعر والتعبيرات بما يكفل أن تكون إيجابية، ولا تظهر أي إشارات من الإحباط أو التذمر أو أي إشارات سلبية. لذلك فإن أساليب العمل العاطفي قد تساعد المديرين بأن يديروا مشاعرهم الخاصة، وأن يتحكموا في كيفية التعبير عنها للآخرين، ويستطيع القادة الذين يستخدمون عواطفهم بشكل فعال للرفع من مستوى المزاج الإيجابي في العمل، تكوين اتجاهات إيجابية نحو الوظيفة والرفع من مستوى أداء الأفراد الذين يعملون معهم. من جانب آخر، فإن مفهوم العمل العاطفي يتضمن كافة المواقف التي يغير فيها الموظف تعبيراته العاطفية ليمارس تعبيرات عاطفية متوافقة مع قواعد العمل وتعليمات المنظمة. وفقاً لهذا المدخل، فإنه يمكن تصنيف العواطف إلى نوعين: العواطف السطحية والعواطف العميقة - حيث يقوم الموظف في النوع الأول في التعبير عن مشاعره ضمن متطلبات الوظيفة، بينما في النوع الثاني فإنهم يعبرون عن مشاعرهم

الذاتية بغض النظر عما تتطلبه وظيفتهم. إذًا - ووفقاً لهذا الإطار الفكري- فإن الذكاء العاطفي ما هو إلا أسلوب من أساليب العمل العاطفي والذي يتضمن الاعتماد على العواطف في تأدية متطلبات العمل بمنظمات الأعمال. ولقد أصبح مصطلح الذكاء العاطفي شائع الاستخدام مما أدى إلى تراكم معرفي ونظري حول دور العواطف في التأثير على الأداء بشكل عام، حيث بينت الدراسات أن الذكاء العقلي يساهم بما مقداره (20%) من النجاحات التي يحققها الأفراد في حياتهم، بينما تتحقق (80%) الأخرى من عدد مختلف من العوامل منها الذكاء العاطفي، الحظ، والتصنيف الاجتماعي. لذلك فإن الذكاء العاطفي حاز على تقدير أكبر من الذكاء العقلي، من جانب آخر تشير الأبحاث إلى أن قابلية الذكاء العاطفي يمكن تنميتها وتطويرها من خلال التدريب والتعلم، بناءً على النظر إلى الذكاء العاطفي على أنه يمثل القابلية على فهم الإحساس الذاتي وإحساس الآخرين، وتنمية الدوافع الذاتية وتنظيم المشاعر حول العلاقات الذاتية والعلاقات مع الآخرين. (الجعيدي، 2017م، ص 50).

2. نموذج التفاعل الاجتماعي:

لقد ساهمت عدد من النظريات في تفسير مفهوم الذكاء العاطفي كان أهمها نظرية الذكاء الاجتماعي (Social Intelligence Theory). والتي تشير إلى القابلية لفهم دوافع الآخرين بما يتضمن كيف يعمل الآخرون، كيف يمكن العمل معهم، والقابلية للتعامل بحكمة وتكوين علاقات جيدة مع الآخرين. بناءً عليه فقد ظهر عدد من الأبعاد لتفسير ظاهرة الذكاء العاطفي أهمها: الوعي الذاتي (التعامل مع الذات) - التفهم (التعامل مع الآخرين) - الخوض في العلاقات الشخصية (التفهم والمزاج العام). وتمثل هذه الأبعاد جوهر الذكاء العاطفي والذي انبثق من نظرية التفاعل الاجتماعي (Social Interaction Theory)، ولقد وجدت الأبحاث أن للعوامل غير الإدراكية المؤثرة على الذكاء دور مهم وجوهري في تحقيق النجاحات والأداء المتفوق. لذلك فقد وصف الذكاء العاطفي بأنه مفهوم يشير إلى قابلية الفرد لأن يتفاوض ويساوم بشكل جيد مع الآخرين ويوجه مشاعرهم نحو ذواتهم. كما أنه يمثل قابلية الفرد للمساومة مع تحديات البيئة اليومية وتوقع الإنجازات المستقبلية فيما يتعلق بالوظيفة والشؤون الذاتية للفرد بالمنظمة. وبناءً على تفسير نظرية التفاعل الاجتماعي، ينظر للذكاء العاطفي على أنه فهم الذات، والقابلية على التعامل مع المشاعر دون التأثير بها. لذلك فهو يتضمن دفع الأفراد لأنفسهم نحو إنجاز الأعمال وإبداع الأفكار، والعمل على إنجاز أكبر قدر ممكن من الأداء وملاحظة مشاعر الآخرين، وحسن تكوين العلاقات الاجتماعية معهم. (الجعيدي، 2017م، ص 50).

المبحث الثاني - الدراسات السابقة:

- دراسة (القرشي، 2021م). بعنوان: أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة.

هدف البحث إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي من خلال أبعاده (الوعي الذاتي - التحكم في الانفعالات - الدافعية-المهارات الاجتماعية-التعاطف) على القيادة الإدارية الفعالة. ويتكون مجتمع البحث من قائدي/قائدات وكيالي/وكيلات مدارس محافظة جدة، ونظرًا لكبر حجم مجتمع البحث فقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من المدارس تم توزيع (200) استبانة إلكترونيًا، تم استرداد (194) استبانة من مجتمع البحث. ومن أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاتها واختبار الفرضيات فقد تم استخدام استبانة كأداة الدراسة لجمع البيانات، مكونة (43) فقرة. وقد توصل البحث إلى أن مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لدى القادة الإداريين مرتفع نسبيًا، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة البحث (4.24)، كما استخلصت النتائج إثبات علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات، الدافعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف) على فعالية القيادة الإدارية من وجهة نظر قائدي/قائدات مدارس جدة.

- دراسة (أبورحمة، 2018م). بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية: دراسة حالة القطاع السياحي في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية لدى العاملين في القطاع السياحي بقطاع غزة، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة في جمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع (57) استبانة كعينة عشوائية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه يوجد علاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية في القطاع السياحي بقطاع غزة، وجاء ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي تنازلياً على التوالي: (الدافعية، الوعي بالذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف، إدارة الانفعالات)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة العاملين في القطاع السياحي لمهارات الذكاء العاطفي تعزي للمتغيرات الديمغرافية الآتية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وأظهرت النتائج أن مستويات القيادة التحويلية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القيادة التحويلية تعزي للمتغيرات الديمغرافية.

- دراسة (إسماعيل، 2021م). بعنوان: دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة: دراسة ميدانية في الجامعة العراقية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر عناصر الذكاء العاطفي والمتمثلة في (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي) في تحسين فاعلية المنظمات، إذ تم اختيار عينة الدراسة لتشمل عدد من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (95) فردًا من الذكور والإناث ومن مختلف الأعمار والمؤهلات العلمية، استعيد منها (90) استبانة صالحة للتحليل ويهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (spearman) ومعامل الانحدار) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) وكانت أبرز النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة.

- دراسة (بريك، 2020م). بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية.

استهدفت الدراسة تخطي الإطار الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفتح الباب لدراسة الإطار النفسي والانفعالي الذي يعمل فيه هؤلاء الممارسون؛ الذي يعد عاملاً هاماً في بيئة المنظمة بكل ما يشمله من عناصر، والتعرف على مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالأساليب التي يتبعها ممارسي العلاقات العامة لإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وكذلك علاقته بمستوى الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق الوظيفي التي قد يصل إليها نتيجة ضغوط العمل، وتندرج تلك الدراسة تحت البحوث الوصفية التحليلية، حيث اعتمدت الباحثة على منهج المسح باستخدام مقاييس الذكاء العاطفي، وأساليب إدارة ضغوط العمل، ومقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس الرضا الوظيفي؛ كأداة لجمع البيانات، وتشكل مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات على اختلاف نمط ملكيتها (قطاع حكومي، قطاع أعمال عام، قطاع خاص)، وتم اختيار العينة المتاحة من ذلك المجتمع وقد بلغ قوامها (٤٣٠) مفردة من عدد (١٠٧) منظمة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كالآتي: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان مرتفعاً، بمتوسط ٢,٦٦، والاتجاه الإيجابي لمفردات العينة نحو الذكاء العاطفي، بنسبة 65% من إجمالي مفردات العينة. وأن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان منخفضاً، بمتوسط 1.6.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

أولاً- أداة الدراسة.

ثانياً- طرق المعالجة الإحصائية للبيانات.

أولاً- أداة الدراسة:

تم اختيار أداة الاستبانة وهي تعتبر من أكثر أدوات البحث شيوعاً حيث تستخدم في معظم مجالات البحث العلمي والدراسات المختلفة بشكل عام، وغالباً ما يلجأ الباحث إلى الاستبانة عند إرادته الحصول على معلومات تتعلق بمعتقدات أو دوافع أو اتجاهات أو ميول أو رغبات المتقصى منهم أو الحقائق التي يعرفونها، ولهذا تعتمد عليها البحوث المتعلقة بالكشف عن أبعاد الممارسة الحالية لعملية ما أو المتعلقة باستطلاع الرأي العام والاتجاهات نحو مشكلة أو قضية ما.

وتكوّن الاستبانة من جزأين، الجزء الأول: المعلومات الشخصية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

وتكوّن الجزء الثاني من محاور موضوع أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، وتم تقسيمه إلى ما يلي:

- المحور الأول: واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.
 - المحور الثاني: واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.
- وقد تضمنت المحاور إجابات من أربعة مستويات، وهي موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة.

ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) - استخدم الباحثون (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α))؛ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم 1-

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور عن طريق معامل الفا كرونباخ
المحور الأول: واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض	16	0.760
المحور الثاني: واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض	10	0.881
النسبة العامة	26	0.870

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام مرتفع؛ حيث بلغ (0.870) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانياً- طرق المعالجة الإحصائية للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز، وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا بالنسبة للمقياس الرباعي كما يأتي:

جدول رقم 2-

تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي

موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
4-3.25	3.25-2.5	2.5-1.75	1.75-1

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1. معامل ارتباط بيرسون "ر" (Pearson Correlation Coefficient) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).
2. معامل ألفا كرونباخ "Alpha Cronbach" لقياس ثبات أداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية؛ للتعرف على الخصائص الشخصية، لمفردات مجتمع الدراسة، وتحديد استجابات مفرداتها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد مجتمع الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أنَّ الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات مفردات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر، تركّزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقاييس.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً- البيانات الأولية.

ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً- البيانات الأولية:

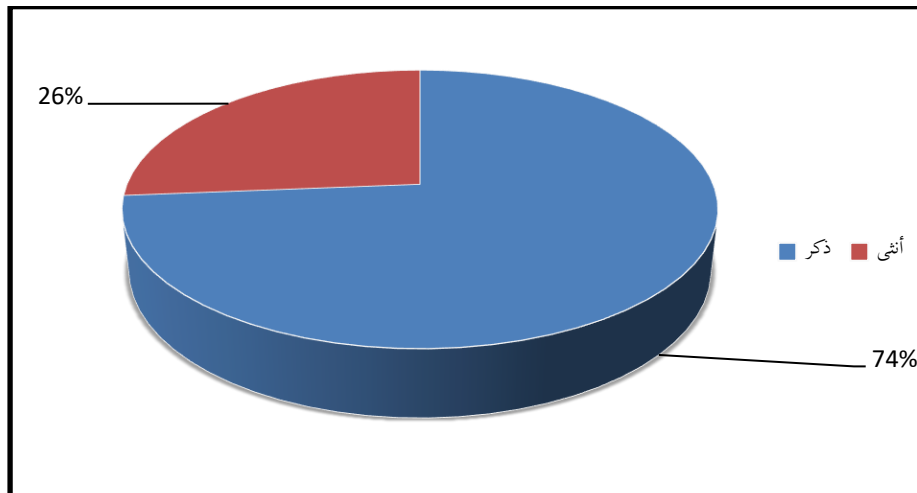
1- النوع:

جدول رقم 3-

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	42	73.7
أنثى	15	26.3
المجموع الكلي	57	100.0

يشير الجدول رقم (3) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع إلى أن (42) من أفراد العينة (ذكر) وبلغت نسبتهم (73.7%) وهم النسبة الأعلى، و(15) من أفراد العينة (أنثى) وبلغت نسبتهم (26.3%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



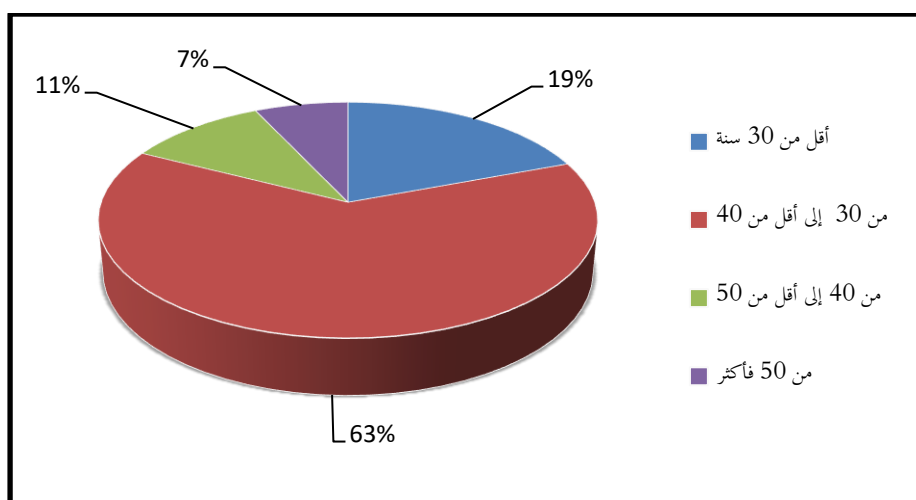
2- العمر:

جدول رقم - 4 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	11	19.3
من 30 إلى أقل من 40	36	63.2
من 40 إلى أقل من 50	6	10.5
من 50 فأكثر	4	7.0
المجموع الكلي	57	100.0

يشير الجدول رقم (4) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر إلى أن (36) من أفراد العينة أعمارهم (من 30 سنة إلى 40 سنة) وبلغت نسبتهم (63.2%) وهم النسبة الأعلى، و(4) من أفراد العينة (من 50 فأكثر) وبلغت نسبتهم (7.0%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



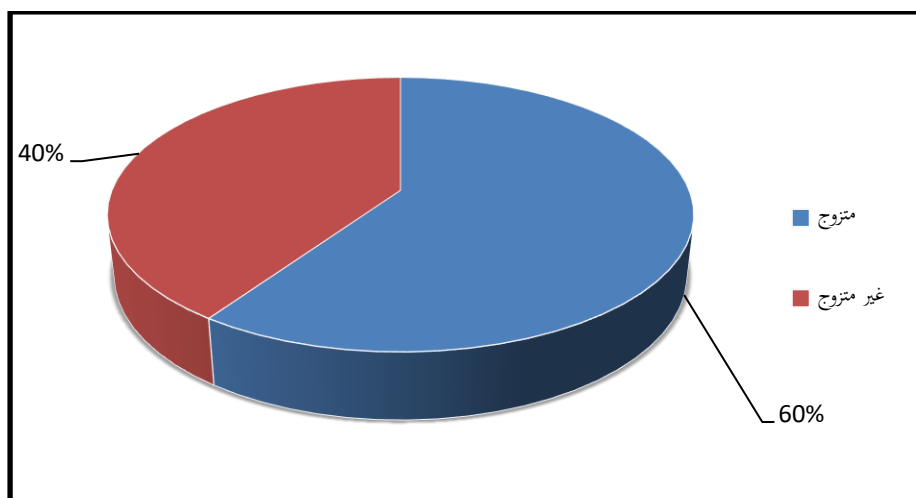
3- الحالة الاجتماعية:

جدول رقم - 5 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	34	59.6
غير متزوج	23	40.4
المجموع الكلي	57	100.0

يشير الجدول رقم (5) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية إلى أن (34) من أفراد العينة حالتهم الاجتماعية (متزوج) وبلغت نسبتهم (59.6%) وهم النسبة الأعلى، و(23) من أفراد العينة (غير متزوج) وبلغت نسبتهم (40.4%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



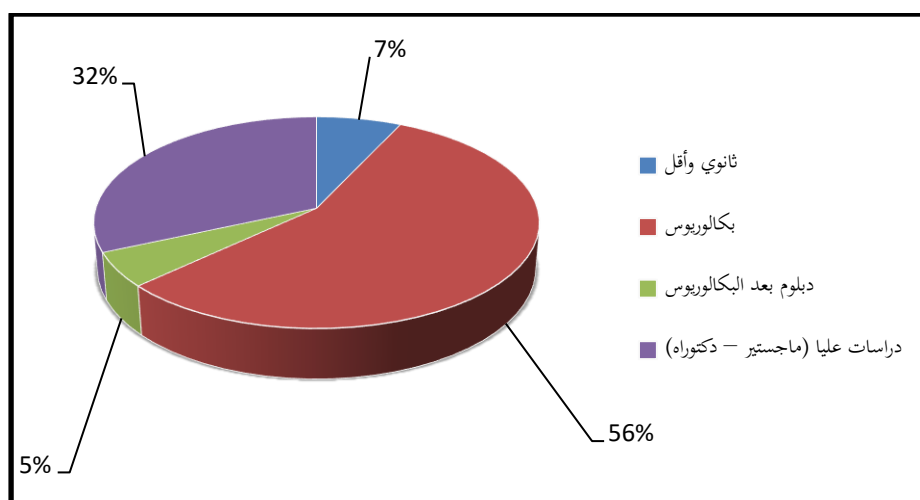
4- المؤهل العلمي:

جدول رقم - 6 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
7.0	4	ثانوي وأقل
56.1	32	بكالوريوس
5.3	3	دبلوم بعد البكالوريوس
31.6	18	دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)
100.0	57	المجموع الكلي

يشير الجدول رقم (6) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي إلى أن (32) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وبلغت نسبتهم (56.1%) وهم النسبة الأعلى، و(3) من أفراد العينة (دبلوم بعد البكالوريوس) وبلغت نسبتهم (5.3%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



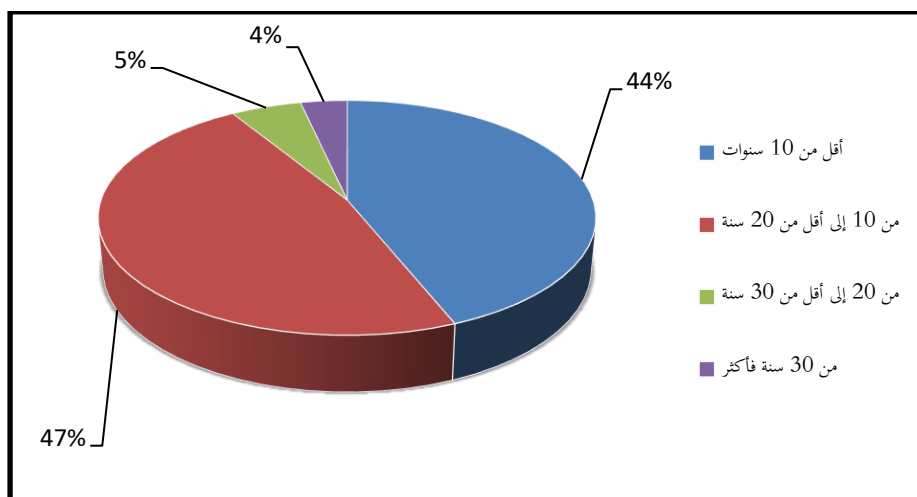
5- عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم - 7 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	25	43.9
من 10 إلى أقل من 20 سنة	27	47.4
من 20 إلى أقل من 30 سنة	3	5.3
من 30 سنة فأكثر	2	3.5
المجموع الكلي	57	100.0

يشير الجدول رقم (7) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة إلى أن (27) من أفراد العينة خبرتهم (من 10 إلى أقل من 20 سنة) وبلغت نسبتهم (47.4%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة (من 30 سنة فأكثر) وبلغت نسبته (3.5%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



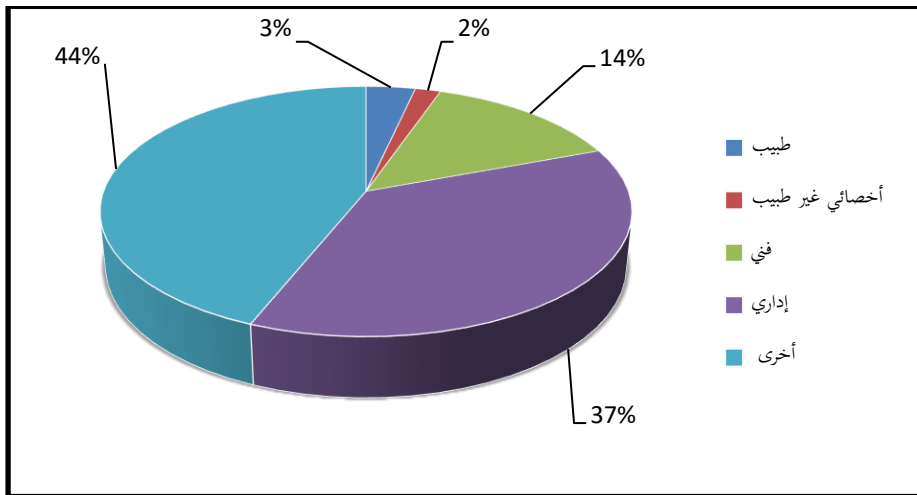
6- الوظيفة:

جدول رقم - 8 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	2	3.5
أخصائي غير طبيب	1	1.8
فني	8	14.0
إداري	21	36.8
أخرى	25	43.9
المجموع الكلي	57	100.0

يشير الجدول رقم (8) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة إلى أن (25) من أفراد العينة يعملون في وظيفة (أخرى) غير الوظائف المذكورة وبلغت نسبتهم (43.9%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة وظيفتهم (طبيب) وبلغت نسبتهم (3.5%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة:

سعى الباحثان للتعرف على "أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض"، من خلال عدد من المحاور، وقاما بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

السؤال الأول: ما واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟
يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الأول للإجابة على السؤال الأول من أسئلة الدراسة مع بيان التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم-9-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
9	0.58	3.33	أستطيع التمييز بين نقاط القوة والضعف لدي	1
5	0.53	3.40	أمتلك الثقة بالنفس	2
7	0.67	3.37	أقبل النقد البناء من الآخرين	3
8	0.69	3.35	لدي الكثير من التفاؤل والأمل	4
14	0.56	3.07	أستطيع السيطرة على غضبي	5
13	0.56	3.11	أستطيع البحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف	6
15	0.73	2.88	أبدو هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها	7

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم
16	0.85	2.46	لا أهتم بالمشكلات التي واجهتني سابقاً	8
12	0.67	3.19	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم	9
3	0.54	3.44	أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعال	10
1	0.52	3.60	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ	11
10	0.59	3.28	أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة	12
6	0.53	3.39	أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين	13
11	0.63	3.23	أركز وأنتبه دائماً لحديث الآخرين	14
2	0.60	3.46	أستطيع بسهولة بناء علاقة طيبة مع الآخرين	15
4	0.53	3.42	يحبني الآخرون ويحترموني حتى ولو لم نتفق	16
3.24			المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول رقم (9) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الأول:

واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.24)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.60).
 2. جاءت العبارة (أستطيع بسهولة بناء علاقة طيبة مع الآخرين) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.46).
 3. جاءت العبارة (أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعّال) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.44).
 4. جاءت العبارة (يحبني الآخرون ويحترموني حتى ولو لم نتفق) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.42).
 5. جاءت العبارة (أمتلك الثقة بالنفس) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.40).
 6. جاءت العبارة (أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.39).
 7. جاءت العبارة (أتقبل النقد البناء من الآخرين) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.37).
 8. جاءت العبارة (لدي الكثير من التفاؤل والأمل) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.35).
 9. جاءت العبارة (أستطيع التمييز بين نقاط القوة والضعف لدي) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.33).
 10. جاءت العبارة (أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.28).
 11. جاءت العبارة (أركز وأنتبه دائماً لحديث الآخرين) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي (3.23).
 12. جاءت العبارة (أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم) في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي (3.19).
 13. جاءت العبارة (أستطيع البحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف) في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي (3.11).
 14. جاءت العبارة (أستطيع السيطرة على غضبي) في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي (3.07).
 15. جاءت العبارة (أبدو هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها) في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي (2.88).
 16. جاءت العبارة (لا أهتم بالمشكلات التي واجهتني سابقاً) في المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي (2.46).
- ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أن أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارات

المحور الأول و اقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض للعبارة (أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

السؤال الثاني: ما و اقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الثاني للإجابة على السؤال الثاني من أسئلة الدراسة مع بيان التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم-10-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: و اقع

مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار
1	يتم العمل بناءً على المؤشرات اللازمة لتحديد درجة نجاح العمليات داخل الإدارة	3.09	0.58	3
2	توجد خطة طوارئ للتعامل مع المتغيرات المفاجئة في العمل	2.82	0.78	10
3	يتم العمل على نشر ثقافة التغيير من خلال إطلاع العاملين على المستجدات في العمل	2.95	0.67	7
4	يتم تحديد طبيعة العمليات الإدارية لنوع الوظائف داخل الإدارة	3.02	0.64	5
5	تحدد الإدارة للمرؤوسين بوضوح أن هدفها هو إرضاء المستفيدين	3.12	0.63	1
6		2.94	0.67	8

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
			يوجد مرونة في الصلاحيات الممنوحة للمرؤوسين لتسهيل إنجاز الأعمال الإدارية	
6	0.78	3.00	يتم توفير التقنيات الحديثة الملائمة لتحسين أداء العمل	7
9	0.66	2.91	يقوم الإداريون بمهام متعددة المجالات كلما أمكن	8
2	0.72	3.11	تشجيع المرؤوسين على اكتساب مهارات جديدة باستمرار	9
4	0.57	3.04	يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي	10
3.00			المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول رقم (10) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الثاني: واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.00)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (تحديد الإدارة للمرؤوسين بوضوح أن هدفها هو إرضاء المستفيدين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.12).
2. جاءت العبارة (تشجيع المرؤوسين على اكتساب مهارات جديدة باستمرار) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.11).

3. جاءت العبارة (يتم العمل بناءً على المؤشرات اللازمة لتحديد درجة نجاح العمليات داخل الإدارة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.09).

4. جاءت العبارة (يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.04).

5. جاءت العبارة (يتم تحديد طبيعة العمليات الإدارية لنوع الوظائف داخل الإدارة) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.02).

6. جاءت العبارة (يتم توفير التقنيات الحديثة الملائمة لتحسين أداء العمل) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.00).

7. جاءت العبارة (يتم العمل على نشر ثقافة التغيير من خلال إطلاع العاملين على المستجدات في العمل) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (2.95).

8. جاءت العبارة (يوجد مرونة في الصلاحيات الممنوحة للمرؤوسين لتسهيل إنجاز الأعمال الإدارية) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (2.94).

9. جاءت العبارة (يقوم الإداريون بمهام متعددة المجالات كلما أمكن) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (2.91).

10. جاءت العبارة (توجد خطة طوارئ للتعامل مع المتغيرات المفاجئة في العمل) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (2.82).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أن أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض للعبارة (يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

السؤال الثالث: ما مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل؟

جدول رقم-11-

يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى أهمية أبعاد الذكاء العاطفي (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي، إدارة العلاقات) في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب وفق المتوسط الحسابي
1 فهم الذات	3.36	0.39	3
2 إدارة الذات	2.87	0.44	4
3 الفهم الاجتماعي	3.37	0.40	2
4 إدارة العلاقات	3.38	0.39	1
المتوسط الحسابي العام	3.24	0.28	يقابل درجة موافق

ويتضح من خلال المتوسط الحسابي العام (3.24) والذي يقابل درجة (موافق) بحسب المقياس المتدرج الرباعي، أن أبعاد مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) لها أهمية في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل من وجهة نظر العاملين في مستشفى الصحة النفسية بالرياض، وحصل بعد إدارة العلاقات على المرتبة الأولى من حيث الأهمية على الأبعاد الأخرى وفقاً للمتوسط الحسابي والذي يساوي (3.38) وهو يقابل درجة موافق بشدة بحسب المقياس المتدرج الرباعي، يليه الفهم الاجتماعي، ثم فهم الذات، ثم إدارة الذات في المرتبة الأخيرة.

السؤال الرابع: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة)؟

جدول رقم-12-

اختبار (ف) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول واقع الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض والتي تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة)

اختبار (F)		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	المتغيرات
Sig.	القيمة				
0.317	1.020	0.30	3.27	ذكر	النوع
		0.23	3.18	أنثى	
0.720	0.448	0.23	3.20	أقل من 10 سنوات	عدد سنوات الخبرة
		0.34	3.28	من 10 إلى أقل من 20	
		0.32	3.31	من 20 إلى أقل من 30	
		0.13	3.28	من 30 سنة فأكثر	
0.913	0.242	0.40	3.16	طبيب	الوظيفة
		0.52	3.13	أخصائي غير طبيب	
		0.24	3.22	فني	
		0.35	3.29	إداري	
		0.26	3.23	أخرى	

من الجدول أعلاه والذي يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار (ف) نلاحظ أن جميع قيم الدلالة

كانت أكبر من 0.05 وهو ما يعني عدم وجود فروقات معنوية تجاه واقع الذكاء العاطفي بين العاملين في مستشفى

الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

الملخص:

بعد الانتهاء من الدراسة وتبسيط الضوء على أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض من وجهة نظر العاملين بها، وحيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض؟، فإن الباحثان يستعرضان أهم النتائج التي تم التوصل لها وذلك من خلال ما يلي:

أولاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض بدرجة (موافق) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين واقع ومستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق المتوسطات الحسابية ما يلي:

■ أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ.

■ أستطيع بسهولة بناء علاقة طيبة مع الآخرين.

■ أعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعال.

■ يحبني الآخرون ويحترموني حتى ولو لم نتفق.

■ أمتلك الثقة بالنفس.

■ أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين.

■ أقبل النقد البناء من الآخرين.

■ لدي الكثير من التفاؤل والأمل.

■ أستطيع التمييز بين نقاط القوة والضعف لدي.

ثانياً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض بدرجة (موافق) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين مستوى وواقع فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق المتوسطات الحسابية ما يلي:

■ تحدد الإدارة للمرؤوسين بوضوح أن هدفها هو إرضاء المستفيدين.

■ تشجيع المرؤوسين على اكتساب مهارات جديدة باستمرار.

■ يتم العمل بناءً على المؤشرات اللازمة لتحديد درجة نجاح العمليات داخل الإدارة.

■ يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي.

■ يتم تحديد طبيعة العمليات الإدارية لنوع الوظائف داخل الإدارة.

ثالثاً- أظهرت النتائج أن أبعاد مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) لها أهمية في فعالية القيادة الإدارية وإدارة العمل من وجهة نظر العاملين في مستشفى الصحة النفسية بالرياض، وحصل بعد إدارة العلاقات على المرتبة الأولى من حيث الأهمية على الأبعاد الأخرى وفقاً للمتوسط الحسابي والذي يساوي (3.38) وهو يقابل درجة موافق بشدة بحسب المقياس المتدرج الرباعي، يليه الفهم الاجتماعي، ثم فهم الذات، ثم إدارة الذات في المرتبة الأخيرة.

رابعاً- أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية تجاه واقع الذكاء العاطفي بين العاملين في مستشفى الصحة النفسية بالرياض تعزى لمتغيرات (النوع، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة، يُقترح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تُعزز

إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض بناءً على فهم أثر الذكاء العاطفي عليها:

1. تعزيز التدريب على مهارات الذكاء العاطفي: وذلك من خلال تطوير برامج تدريبية مُخصصة للموظفين تستهدف تعزيز مهارات الذكاء العاطفي (فهم الذات، وإدارة العلاقات، والتعاطف مع الآخرين)، حيث يمكن أن تُعزز هذه المهارات التفاعل الإيجابي بين الزملاء وتعزيز الرضا الوظيفي.

2. تشجيع القيادة الإدارية الإيجابية: وذلك بأن تركز القيادة الإدارية على بناء الثقة بين الفريق، وتعزيز التفاعل الإيجابي، وتشجيع الموظفين على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير برامج تدريبية للقادة تركز على تنمية مهارات القيادة الإيجابية والتواصل الفعال.

3. إدماج مهارات الذكاء العاطفي في عملية التوظيف: ويمكن ذلك بتضمين معايير تقييم الذكاء العاطفي في عمليات التوظيف واختيار المرشحين، حيث يمكن لهذه الخطوة ضمان اختيار الموظفين الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي المناسبة لبيئة العمل في المستشفى.

4. تعزيز ثقافة التعاون والتفاعل الإيجابي: وذلك بتعزيز ثقافة التعاون والتفاعل الإيجابي بين الفرق داخل المستشفى، وذلك من خلال تنظيم فعاليات وورش عمل تشجع على التفاعل وتبادل الخبرات والمعرفة بين الموظفين.

5. إجراء دراسات مستقبلية: أهمية إجراء دراسات أكثر تفصيلاً لفهم أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى الصحة النفسية بالرياض، مع التركيز على العوامل الإضافية التي قد تؤثر على هذه العلاقة، مثل الثقافة المؤسسية والتغيرات في بيئة العمل.

قائمة المراجع والمصادر:

- أبو رحمة، إبراهيم أحمد. (2018م). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية: دراسة حالة القطاع السياحي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 4.
- إسماعيل، معاذ غسان. (2021م). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة: دراسة ميدانية في الجامعة العراقية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 1.
- بريك، ولاء العوضي عبد الحميد. (2020م). مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية، رسالة دكتوراه، جامعة المنصورة.
- جراد، ريم حكيمات. (2013م). الذكاء العاطفي ودوره في حماية الأطفال المعرضين للخطر، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، كلية التربية، سوريا، 2013م.
- الجعدي، نبيل محمد. (2017م). الذكاء العاطفي في منظمات الأعمال: النظرية والاستخدامات، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، جامعة مصراتة، العدد 5.
- السكرانة، بلال خلف. (2010م). القيادة الإدارية الفعالة، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- الشهودي، أماني محمد. (2014م). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل، رسالة ماجستير، الأردن: جامعة مؤتة.
- طافر، مريم. (2019م). القيادة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- عبدالإله، الملاح. (2006م). ليس المهم مقدار ذكائك بل كيف تستخدم ذكاءك (47 طريقة لزيادة ذكائك العاطفي)، مكتبة العبيكان، الرياض: المملكة العربية السعودية.
- عباصرة، معن محمود وأحمد، مروان محمد. (2007م). القيادة والرقابة والاتصال الإداري، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

القرشي، سوزان بنت محمد. (2021م). أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على

قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية، العدد 2.

كنعان، نواف. (2007م). القيادة الإدارية، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

الملاحق

Summary:

Upon completion of the study and shedding light on the impact of emotional intelligence on work management at the Riyadh Mental Health Hospital from the perspective of its employees, and where the problem of the study was to answer the following main question: What is the impact of emotional intelligence on work management at the Riyadh Mental Health Hospital? The researchers review the most important results reached, as follows:

Firstly - The study sample individuals generally agree on the reality of the level of emotional intelligence within the work management at the Riyadh Mental Health Hospital to a degree of (agree), and the most important aspects that illustrate the reality and level of emotional intelligence within the work management at the Riyadh Mental Health Hospital are ranked from highest to lowest according to the arithmetic averages as follows:

- I care about helping others in emergency situations.
- I can easily build good relationships with others.
- I empathize effectively with the problems and suffering of others.
- Others love and respect me even if we disagree.
- I have self-confidence.
- I have the ability to interact with the feelings of others.
- I accept constructive criticism from others.
- I have a lot of optimism and hope.
- I can distinguish between my strengths and weaknesses.

Secondly - The study sample individuals generally agree on the reality of the level of managerial leadership effectiveness within the work management at the Riyadh Mental Health Hospital to a

degree of (agree), and the most important aspects that illustrate the level and reality of managerial leadership effectiveness within the work management at the Riyadh Mental Health Hospital are ranked from highest to lowest according to the arithmetic averages as follows:

- Management clearly defines to subordinates that its goal is to satisfy beneficiaries.
- Encouragement of subordinates to constantly acquire new skills.
- Work is conducted based on the necessary indicators to determine the degree of success of operations within management.
- The supervisory role on subordinates is replaced by the directive role.
- The nature of managerial operations for job types within management is determined.

Thirdly - The results showed that the four dimensions of emotional intelligence skills (self-awareness, self-management, social awareness, and relationship management) are important in the effectiveness of managerial leadership and work management from the perspective of employees at the Riyadh Mental Health Hospital, and relationship management ranked first in terms of importance among the other dimensions according to the arithmetic mean, which is (3.38), which corresponds to a strong agreement according to the four-point Likert scale, followed by social awareness, then self-awareness, and finally self-management.

Finally - The results showed no significant differences regarding the reality of emotional intelligence among employees at the Riyadh Mental Health Hospital attributed to variables (gender, years of experience, job position).

Midocean University

College of Management

Department of Project Management



The Impact of Emotional Intelligence on Work Management at the Riyadh

Mental Health Hospital

Prepared by

Mohammed Abdullah Alzaydan

Abdullah Saleh Al-Hussein

Supervised by

Dr. Alfaisal Abdulhameed Muhammed Hasan

Dr. Waleed Abduljawad Sulaiman Siddiq

Year: 2024

الاستبيان

المكرم/.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،، وبعد:

يقوم الباحثان بالإعداد لدراسة علمية لاستكمال متطلبات كلية الإدارة تخصص إدارة المشاريع بجامعة

ميدأوشن بعنوان: (أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة المرفقة، والتي تتكون من جزأين:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الأساسية لمجتمع الدراسة.

الجزء الثاني: يتعلق بالإجابة على تساؤلات الدراسة.

ونظرًا لأهمية دورك في إثراء الجانب الميداني من الدراسة والوصول إلى نتائج تسهم في التعرف على أثر

الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض، أمل التفضل بالإجابة على كل فقرات

الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة.

شاكر لكم حسن تعاونكم، وصادق تجاوبكم.

الباحث

أولاً- البيانات الأساسية:

1- النوع:

ذكر () أنثى ()

2- العمر:

أقل من 30 سنة () من 30 إلى أقل من 40 ()
من 40 إلى أقل من 50 () من 50 فأكثر ()

3- الحالة الاجتماعية:

متزوج () غير متزوج ()

4- المؤهل العلمي:

ثانوي وأقل () بكالوريوس ()
دبلوم بعد البكالوريوس () دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه) ()

5- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 10 سنوات () من 10 إلى أقل من 20 سنة ()
من 20 إلى أقل من 30 سنة () من 30 سنة فأكثر ()

6- الوظيفة:

طبيب () أخصائي غير طبيب ()
فني () مساعد صحي ()
إداري () أخرى "تذكر" ()

ثانيًا- محاور الدراسة:

المحور الأول: واقع مستوى الذكاء العاطفي لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
فهم الذات:					
1	أستطيع التمييز بين نقاط القوة والضعف لدي				
2	أمتلك الثقة بالنفس				
3	أقبل النقد البناء من الآخرين				
4	لدي الكثير من التفاؤل والأمل				
إدارة الذات:					
1	أستطيع السيطرة على غضبي				
2	أستطيع البحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف				
3	أبدو هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها				
4	لا أهتم بالمشكلات التي واجهتني سابقاً				
الفهم الاجتماعي:					
1	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم				
2	أتعاطف مع مشكلات الآخرين ومعاناتهم بشكل فعال				
3	أهتم بمساعدة الآخرين عند تعرضهم لأمر طارئ				
4	أمتلك القدرة على الاستجابة لرغبات وطلبات الآخرين بسهولة				
إدارة العلاقات:					
1	أمتلك القدرة على التفاعل مع مشاعر الآخرين				
2	أركز وأنتبه دائماً لحديث الآخرين				
3	أستطيع بسهولة بناء علاقة طيبة مع الآخرين				
4	يحبني الآخرون ويحترموني حتى ولو لم نتفق				

المحور الثاني: واقع مستوى فعالية القيادة الإدارية لدى إدارة العمل بمستشفى الصحة النفسية بالرياض.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتم العمل بناءً على المؤشرات اللازمة لتحديد درجة نجاح العمليات داخل الإدارة				
2	توجد خطة طوارئ للتعامل مع المتغيرات المفاجئة في العمل				
3	يتم العمل على نشر ثقافة التغيير من خلال إطلاع العاملين على المستجدات في العمل				
4	يتم تحديد طبيعة العمليات الإدارية لنوع الوظائف داخل الإدارة				
5	تحدد الإدارة للمرؤوسين بوضوح أن هدفها هو إرضاء المستفيدين				
6	يوجد مرونة في الصلاحيات الممنوحة للمرؤوسين لتسهيل إنجاز الأعمال الإدارية				
7	يتم توفير التقنيات الحديثة الملائمة لتحسين أداء العمل				
8	يقوم الإداريون بمهام متعددة المجالات كلما أمكن				
9	تشجيع المرؤوسين على اكتساب مهارات جديدة باستمرار				
10	يتم استبدال الدور الرقابي على المرؤوسين بالدور التوجيهي				